

Koleksi Teras Akademik di Perpustakaan Universiti Malaya: Masalah dan Penggunaannya
Academic Core Collections in the University of Malaya Library: Problems and Applications

Maziah Salleh
Perpustakaan Universiti Malaya
maziah@um.edu.my

Abstrak

Koleksi Teras Akademik merupakan koleksi bahan teks asas bagi senarai bacaan yang dicadangkan oleh pensyarah untuk dijadikan sebahagian daripada koleksi perpustakaan dan rujukan pelajar. Oleh yang demikian, perpustakaan harus berusaha untuk meningkatkan penggunaan koleksi tersebut. Artikel ini mengenalpasti beberapa masalah yang berkaitan dengan pinjaman bahan tersebut serta penyelesaiannya. Terdapat juga cadangan yang diutarakan bagi menambahbaik mutu perkhidmatan dan memudahkan proses pinjaman.

Abstract

Academic Core Collection is a collection of textbooks, and books recommended by lecturers for their students. The library should make an effort to increase the usage of these collections. This article identifies some of the problems and the solutions related to the collection. There are also suggestions to improve services and loan process.

Pendahuluan

Koleksi Teras Akademik merupakan koleksi bahan teks asas bagi senarai bacaan yang dicadangkan oleh pensyarah untuk dijadikan sebahagian daripada koleksi perpustakaan dan rujukan pelajar. Tempoh pinjamannya adalah terhad. Perkhidmatan koleksi ini biasanya disediakan di perpustakaan akademik. Ia juga dikenali sebagai Koleksi Bertanda Merah (*Red-spot Collection*) atau *Reserve Collection*.

Harrod (2000) mendefinisikan *Reserve Collection* sebagai "In academic libraries, material which is in great demand because of being placed on reading lists and set on one side for very short limited periods, or for an academic term, and then only for use on the premises or overnight leading. Also known as Short-loan collection, Course reserve collection". Odini (1997) pula memetik kenyataan Battaile iaitu "the Reserve Collection is the name given in academic libraries to the Collection of books and other materials collection and circulated for short term periods such as a few hours or a few days". Ini akan membolehkan pengguna lain mempunyai akses yang sebanyak mungkin terhadap bahan koleksi (Adomi & Iwhiwhu, 2004).

Koleksi ini menyimpan kuantiti naskhah yang kecil tetapi diperlukan oleh sejumlah besar bilangan pelajar. Dengan adanya koleksi ini, pihak fakulti di universiti berupaya mengurangkan masalah kesukaran pelajar mendapatkan bahan seperti yang diberikan dalam senarai bahan bacaan kursus mereka (Odini, 1997; Clarke, 1994).

Di Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) pula, koleksi ini merupakan Koleksi Teras Akademik di mana suatu ketika dahulu, ia juga dikenali sebagai Koleksi Bertanda Merah. Bahan-bahan dalam koleksi ini terdiri daripada buku teks asas kursus yang disyorkan oleh pensyarah kursus dan pinjamannya adalah terhad. Dahulunya, bahan dalam koleksi ini boleh diguna atau dipinjam selama tiga jam dan dibaca dalam perpustakaan sahaja. Namun begitu, ia juga boleh dipinjam semalaman iaitu selepas 4.00 petang dan hendaklah dipulangkan sebelum 11.00 pagi keesokan harinya. Pada tahun 2009, tempoh pinjaman bahan dalam koleksi ini telah dipanjangkan selama satu hari atau 24 jam. Manakala, sejak November 2009, bahan tersebut boleh dipinjam selama tiga hari.

Di Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Universiti Putra Malaysia koleksi ini dikenali sebagai Koleksi Bertanda Merah. Bahan di dalam koleksi ini juga termasuk nota kuliah, manual dan dokumen. Koleksi ini boleh diguna atau dipinjam selama dua jam dan dibaca dalam perpustakaan sahaja.

Begitu juga dengan Perpustakaan Universiti Malaysia Sarawak. Koleksi Bertanda Merah terdiri daripada buku teks, nota kuliah dan artikel-artikel yang diminta oleh pensyarah untuk diletakkan dalam pinjaman yang terhad. Bahan ini boleh diguna atau dipinjam selama 2 jam atau semalaman.

Perpustakaan Digital Siti Hasmah, Universiti Multimedia juga menetapkan bahan dalam koleksi ini hanya boleh dipinjam selama dua jam dan terhad di dalam perpustakaan sahaja. Namun begitu, bahan-bahan dalam koleksi ini juga boleh dipinjam semalaman iaitu selepas pukul 9.00 malam dan hendaklah memulangkannya sebelum pukul 10.00 pagi keesokannya.

Oleh itu, secara amnya dapat dirumuskan bahawa koleksi ini bertujuan untuk menyokong pengajaran dan pembelajaran kerana pelajar dapat menggunakan bahan yang disyorkan oleh pensyarah mereka. Kadar pinjaman bahannya adalah pesat sejajar dengan jumlah permintaan yang tinggi, terutamanya buku-buku teks yang diperlukan oleh pelajar Ijazah Dasar (Odini, 1997) dan pascasiswazah iaitu pelajar Ijazah Sarjana (Adomi & Iwhiwhu, 2004).

Kajian Terhadap Koleksi Teras Akademik

Terdapat beberapa kajian yang dijalankan di beberapa buah perpustakaan akademik terhadap penggunaan bahan dalam koleksi ini. Antaranya ialah Odini (1997) yang melaporkan bahawa koleksi ini merupakan salah satu bahagian yang penting di Moi University Library, Kenya dan penggunaannya sangat meluas. Bahan dalam koleksi ini adalah bahan bacaan yang mendapat permintaan tinggi dan disyorkan oleh tenaga pengajar untuk disimpan dalam koleksi ini bagi sesuatu tempoh. Selain itu, kertas peperiksaan, bahan nadir, risalah dan nota-nota kursus turut terdapat di koleksi ini.

Clarke (1994) pula melaporkan bahawa koleksi ini hanya mewakili lima peratus daripada keseluruhan stok bahan Perpustakaan Utama, University of the West Indies, St. Augustine, Trinidad. Walau bagaimanapun, statistik pinjaman bahan bagi koleksi ini untuk lima tahun yang kebelakang menunjukkan antara 60 hingga 65 peratus dari keseluruhan pinjaman bahan perpustakaan. Perangkaan ini digambarkan akan meningkat sejajar dengan penambahan kursus yang berterusan.

Adomi & Iwhiwhu (2004) melaporkan satu kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan koleksi ini dijalankan di Delta State University Library, Abraka, Nigeria. Hasil kajian tersebut mendapati 50 peratus daripada responden memilih "memuaskan" bagi kerelevanan bahan-bahan dalam koleksi ini dengan keperluan mereka, manakala 13.2 peratus memilih "sangat memuaskan". Ini menunjukkan majoriti pengguna berpuashati berkenaan kerelevanan bahan koleksi dengan keperluan mereka. Ini tidak memmeranjatkan kerana sebelum bahan diletakkan dalam koleksi ini, bahan tersebut mesti dikaji terlebih dahulu kerelevanannya dengan kursus yang diajar kepada pelajar.

Manakala Banks (1996) pula melaporkan kajian yang dijalankan di Kent, Southeast Missouri State University Library berkenaan penggunaan koleksi ini oleh pelajar. Hasil dari kajian tersebut mendapati responden mengetahui berkenaan koleksi ini melalui hebahan

dalam kelas, menggunakan bahan yang dijadualkan untuk keperluan kelas dan bahan yang diminta oleh pensyarah kursus. Beliau juga turut melaporkan 95 responden menjawab "Ya" bagi soalan samada 2 jam tempoh pinjaman bahan koleksi ini mencukupi, manakala 45 responden menjawab "Tidak". Alasan yang diberikan oleh responden yang menjawab "Tidak" ialah mereka perlu menukar bahan dan memerlukan lebih masa untuk menyiapkan tugas.

Pengenalpastian Masalah

Terdapat beberapa masalah berhubung pinjaman bahan dari koleksi ini yang didapati kurang popular dan amat berkurangan.

1. Tempoh pinjaman

Pinjaman bahan dari koleksi ini didapati kurang popular dan amat berkurangan kerana tempoh pinjaman yang terhad iaitu selama dua atau tiga jam. Ini kerana pelajar memerlukan masa untuk membuat rujukan dan kadang kala perlu menukar bahan bagi menyiapkan tugas masing-masing agar menjadi komprehensif dan lengkap. Pelajar perlu memulangkan bahan setelah tamat tempoh pinjaman dan bahan tersebut tidak dapat dipinjam lagi sekiranya ia diperlukan atau ditempah oleh pelajar lain. Ini akan menimbulkan masalah kepada pelajar berkenaan. Sekiranya tiada tempahan oleh pelajar lain dan jika pelajar berkenaan masih ingin menggunakan bahan tersebut, beliau boleh memperbaharui pinjamannya di Kaunter Perkhidmatan.

2. Jumlah pinjaman

Kebanyakan perpustakaan hanya membenarkan satu bahan sahaja dari koleksi ini yang boleh diguna atau dipinjam bagi satu tempoh masa pinjaman. Pelajar tidak boleh meminjam lebih dari satu bahan pada satu masa. Perkara ini turut dilaporkan oleh Adomi & Iwhiwhu (2004). Ini akan menjadi bebanan kepada pelajar di mana mereka tidak boleh membuat rujukan serentak dengan bahan rujukan lain. Secara tidak langsung, ini akan melambatkan kerja rujukan mereka dan mengambil masa yang agak lama bagi menyiapkan tugas.

3. Denda

Bagi tujuan pemantauan pinjaman bahan dari koleksi ini, sistem denda dikuatkuasakan, iaitu 50 sen sejam di mana ia lebih tinggi daripada denda lewat bahan pinjaman buku biasa. Amalan ini dipraktiskan di PUM bagi mendisiplin pelajar yang meminjam bahan dari koleksi ini. Namun begitu, sistem denda ini tidak menyenangkan mereka oleh kerana kadar dendanya yang tinggi.

4. Ruang bacaan

Ruang bacaan yang dikhaskan untuk pengguna perkhidmatan koleksi ini tidak mencukupi. Ini kerana ruang bacaan ini turut digunakan oleh pengguna lain untuk membaca atau merujuk bahan dari rak terbuka. Perkara yang sama turut dilaporkan oleh Adomi & Iwhiwhu (2004).

5. Kekurangan Polisi Pembangunan Koleksi

Perpustakaan kekurangan polisi secara bertulis berkenaan pembangunan koleksi. Kekurangan ini menyukarkan perpustakaan untuk mengenalpasti keperluan pelajar bagi mewujudkan keutamaan sumber yang diperuntukkan bagi memenuhi keperluan tersebut. Odini (1997) menyatakan polisi ini berguna sebagai garis panduan untuk pembangunan dan pengurusan koleksi pinjaman bahan terhad ini. Ini termasuk memastikan bahan dalam koleksi adalah dari terbitan terkini, edisi terbaru dan sebagainya. Sekiranya tiada polisi pembangunan koleksi bahan, ini akan menyebabkan koleksi ini mengandungi bahan yang tidak terkini dan pelajar akan menjadi kurang berminat untuk meminjam bahan dari koleksi ini.

6. Kurang staf

Kecemerlangan mana-mana perpustakaan tidak akan tercapai jika staf perpustakaan tidak mempunyai tahap profesional yang tinggi, cekap dan mesra pelanggan. Kekurangan staf yang terlatih perlu diatasi terutama bagi mengawal keadaan yang penuh sesak. Contohnya, staf yang bertugas di Kaunter Perkhidmatan di waktu puncak di mana pelajar sangat ramai dan mengambil masa yang lama untuk melayan permintaan pelajar. Ini kerana hanya staf perpustakaan sahaja yang dibenarkan mendapatkan bahan dari rak koleksi untuk pelajar atau pengguna. Secara tidak langsung, ini akan membuatkan pelajar terpaksa beratur panjang di Kaunter Perkhidmatan, menunggu untuk dilayan dan menyebabkan keadaan menjadi bising atau memilih beredar dari kaunter setelah merasa bosan menunggu.

7. Bacaan terpilih

Apabila pensyarah kursus memilih bahan untuk simpanan di koleksi ini dan mengesyorkan bahan tersebut kepada pelajar, pelajar berkenaan percaya bahawa hanya bahan tersebut sahaja sesuai untuk pembacaan. Mereka akan meninggalkan sumber maklumat lain dalam koleksi ini, terutamanya bahan rujukan tambahan yang ditambah oleh staf perpustakaan. Ini menyebabkan pelajar menjadi pemalas kerana mereka tidak perlu menyemak katalog bagi mendapatkan bahan rujukan tambahan kecuali yang telah disyorkan oleh pensyarah kursus. Perkara ini turut disokong oleh Odini (1997).

8. Kekurangan sokongan daripada pensyarah

Kerjasama antara pensyarah dan pustakawan adalah perlu untuk membolehkan perkhidmatan koleksi ini berjalan lancar. Terdapat juga pensyarah yang memandang ringan atau kurang berminat berkenaan hal-hal perpustakaan dan terdapat juga pensyarah yang agak lewat menyerahkan senarai bahan bacaan kursus kepada pihak perpustakaan untuk urusan perolehan dan penempatan bahan. Oleh kerana kelewatan ini, pelajar kurang menggunakan bahan tersebut.

9. Masalah penyusunan semula bahan ke rak

Ada kemungkinan terdapat masalah untuk menyusun semula bahan ke rak dalam koleksi ini secepat mungkin sebaik sahaja bahan tersebut dipulangkan oleh pelajar. Ini akan menyebabkan tunggakan kepada bahan-bahan yang menunggu untuk disusun semula ke rak dalam koleksi ini. Maka, pelajar lain yang ingin meminjam bahan berkenaan tidak dapat meminjamnya.

Cadangan Mempromosikan Penggunaan

Terdapat beberapa cadangan untuk mempromosi penggunaan Koleksi Teras Akademik dan penyelesaian kepada masalah dalam pengurusan dan pembangunan koleksi bagi membolehkan perpustakaan membangunkan koleksi ini supaya berupaya mencapai tahap yang tinggi.

1. Pemasaran perkhidmatan koleksi

Staf Perpustakaan perlu berusaha atau berupaya memasarkan perkhidmatan yang ditawarkan kepada komuniti kampus universiti berbanding hanya menunggu pengguna untuk datang ke perpustakaan dan meminjam bahan dari koleksi ini. Pemasaran perkhidmatan koleksi ini boleh dikendalikan dengan mengadakan kesedaran semasa, melakukan kajian pengguna dan membangunkan profil pengguna. Perkara yang sama juga turut disarankan oleh Odini (1997). Mempromosi perkhidmatan koleksi ini melalui cetakan poster adalah disarankan dan membuat edaran poster kepada kepada komuniti kampus supaya perkhidmatan koleksi ini dapat disebarkan untuk pengetahuan semua. Rakaman video berkenaan dengan perkhidmatan koleksi ini boleh juga diusahakan dengan mempamerkan rakaman ini di skrin atau plasma TV yang sedia ada dalam perpustakaan.

2. Menambahbaik polisi pinjaman bahan

Memandangkan tempoh pinjaman adalah terhad kepada dua jam atau semalaman, maka disarankan supaya tempoh pinjaman bahan dilanjutkan kepada tempoh 24 jam atau selama satu hari supaya dapat mengurangkan masalah kesesakan

pengguna ketika beratur mendapatkan bahan di kaunter perkhidmatan apabila bahan dipinjam untuk tempoh yang terhad. Walau bagaimanapun, bagi bahan yang sangat tinggi permintaannya, maka bahan boleh dipinjam untuk suatu tempoh yang tidak melebihi tiga jam. Perkara ini turut dinyatakan oleh Oadini (1997).

Bagi mengatasi jumlah bahan yang boleh dipinjamkan dalam satu masa, adalah disarankan supaya jumlah tersebut ditambah kepada dua bahan yang boleh dipinjam pada satu masa berbanding hanya satu bahan sahaja yang boleh dipinjam dari koleksi ini. Oleh kerana jumlah naskhah per judul bagi bahan yang disimpan di koleksi ini terhad, maka disarankan supaya jumlah naskhah per judul perlu ditambah kepada tiga atau empat naskhah bagi menggalakkan lagi transaksi pinjaman bahan dari koleksi ini supaya kadar pinjaman meningkat dan menjadi lebih pesat. Perkara ini turut dinyatakan oleh Clarke (1994) iaitu "They (librarians) must provide a sufficient number of duplicate titles so that students will have reasonable opportunity to use them during the period of the assignment." Begitu juga dengan pendapat yang diberikan oleh Banks (1996). Ini bermakna peluang untuk memperolehi dan menggunakan bahan yang sama dengan pengguna lain menjadi lebih baik dan cerah. Perkara yang sama turut dinyatakan oleh Oadini (1997). Ini akan memberi galakan kepada pengguna untuk mengguna atau meminjam bahan dari koleksi ini. Secara tidak langsung, kemungkinan bahan yang kerap dipinjam menjadi rosak akan berkurangan.

Pihak Pengurusan Perpustakaan perlu mengkaji semula kadar denda yang dikenakan bagi bahan yang lewat dipulangkan dari koleksi ini dan jumlah pembaharuan pinjaman yang dibenarkan. Menurut Oadini (1997), bahan yang dipinjam dari Koleksi Pinjaman Terhad di Moi University Library tidak boleh diperbaharui pinjamannya dan denda lewat pemulangan bahan akan dikenakan sebanyak satu siling Kenya sejam. Kegagalan pengguna membayar denda lewat pemulangan bahan akan mengakibatkan pengguna tersebut ditahan dari menggunakan kesemua kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan.

3. Pendidikan pengguna

Pihak perpustakaan boleh mengadakan program pendidikan pengguna seperti program siri jelajah ke setiap fakulti bagi menerangkan dengan lebih terperinci berkenaan perkhidmatan yang disediakan termasuklah perkhidmatan dari Koleksi Teras Akademik ini. Selain daripada itu, program Kelas/Sesi Kemahiran Maklumat boleh diadakan bagi tujuan memberi motivasi kepada pelajar terutamanya pelajar Ijazah Dasar. Kebanyakan

perpustakaan telah melaksanakan pengautomasian kerja-kerja operasi harian dengan menggunakan sistem berkomputer. Bahan dari koleksi ini juga telah dikatalog, diinput butiran bibliografik rekod dalam sistem komputer katalog dan pelajar perlu mendapatkan bahan atau maklumat dari katalog perpustakaan dalam talian yang dikenali sebagai Online Public Access Catalogue (OPAC). Pengguna perlu mempunyai kemahiran mencari maklumat untuk mendapatkan bahan dari OPAC ini. Pelajar-pelajar di Moi University dilaporkan oleh Oadini (1997) sebagai tidak bermotivasi menggunakan perpustakaan. Ini kerana kurangnya program pendidikan pengguna yang efektif dan bermakna. Mereka selalunya menganggap mereka boleh datang ke koleksi ini dan meminjam apa saja yang mereka mahu. Pelajar-pelajar ini tidak menyedari bahawa kemahiran mencari maklumat dan Skim Pengelasan Library of Congress yang digunakan oleh perpustakaan, memerlukan latihan bagi memahirkan diri mereka supaya dapat menggunakan koleksi ini secara lebih efektif.

Clarke (1994) pula melaporkan jika tren pelajar kini yang hanya mengharap kepada pensyarah untuk menyediakan semua keperluan meliputi kesemua aspek kursus dengan bahan dari koleksi ini secara berterusan dan hanya bergantung kepada koleksi ini, maka dikhuatiri pelajar-pelajar tersebut akan mempunyai kekurangan yang amat sangat dalam teknik penyelidikan dan visi pengetahuan ilmiah mereka akan menjadi terhad atau terbatas tajuk-tajuk yang diketahui sahaja. Maka, adalah perlu pelajar mengikuti Kelas/Sesi Kemahiran Maklumat yang dianjurkan oleh perpustakaan supaya mereka mempunyai kemahiran mencari maklumat yang tinggi dalam aspek pencarian bahan dan maklumat tambahan agar mereka memperolehi pengetahuan ilmiah yang meluas dan tidak terbatas dalam aspek tertentu sahaja.

4. Memformulasikan polisi pembangunan koleksi

Setiap perpustakaan perlu mempunyai penghuraian pernyataan yang jelas dan tepat polisi pembangunan koleksi termasuk Koleksi Teras Akademik iaitu mengenalpasti keperluan jangka pendek dan jangka panjang serta memberi keutamaan kepada sumber-sumber yang diperuntukkan untuk koleksi supaya dapat memenuhi keperluan pelajar-pelajar. Oadini (1997) turut menyatakan "*The collection development policy statement, once formulated and agreed, should be reviewed at regular intervals so that changes in defined goals, user needs and priorities affecting the reserve collection are recognized.*" Dengan adanya polisi ini, pihak Pengurusan Perpustakaan boleh menentukan samada lebih banyak naskhah bahan diperlukan bagi bahan yang mempunyai permintaan yang tinggi. Pemantauan

yang berkesan ke atas penggunaan bahan akan membantu dalam menentukan bahan yang bagaimana seharusnya diperolehi dan ditambah.

Bagi bahan-bahan yang jarang digunakan dan tidak lagi digunakan, ia didapati masih tidak dikeluarkan. Terdapat juga bahan yang sepatutnya berada di rak koleksi namun tidak berada di rak berkenaan dan terbiar di atas rak. Ini terjadi kerana tiada prosedur dilakukan oleh perpustakaan untuk mengeluarkan bahan berkenaan dari rak. Salah satunya ialah amalan pilih-buang iaitu mengeluarkan bahan-bahan yang tidak digunakan lagi. Perpustakaan juga boleh melakukan semakan stok bagi menyemak stok bahan dalam koleksi dan juga untuk memastikan samada bahan masih tersedia di rak atau sebaliknya. Secara tidak langsung kedua-dua amalan ini akan membantu dalam mengemaskini bahan dalam koleksi agar lebih terkini.

5. Galakkan hubungan dan kerjasama daripada pelbagai pihak

Adalah menjadi sangat penting bagi staf akademik, pustakawan dan staf pentadbir universiti menjalinkan hubungan dan kerjasama yang baik bagi melancarkan perjalanan perkhidmatan koleksi ini. Ia bukan sahaja setakat mengubah sikap staf akademik dan pentadbir terhadap perpustakaan tetapi juga cuba menyelesaikan masalah. Staf perpustakaan perlu mengetahui siapa pengguna koleksi ini, bekerjasama rapat dengan staf akademik dan kerap mengadakan mesyuarat dengan mereka serta membuat penilaian yang sistematik terhadap perkhidmatan koleksi ini.

Staf akademik juga perlu menyediakan senarai bahan bacaan kursus dan menyerahkan senarai tersebut lebih awal kepada perpustakaan supaya pihak perpustakaan mempunyai masa yang cukup bagi memperolehi bahan yang belum ada. Perkara ini turut dinyatakan oleh Clarke (1994). Adomi & Iwhiwhu (2004) pula menyarankan supaya staf akademik bergerak lebih aktif bagi memastikan bahan-bahan terkini sahaja yang disyorkan.

Staf perpustakaan juga perlu menjalankan penyelidikan dari semasa ke semasa bagi membolehkan beberapa saranan penambahbaikan dapat dibuat untuk tujuan memperbaiki lagi pengurusan koleksi ini. Staf perpustakaan juga terlibat dengan pengedaran hasil-hasil penyelidikan kepada staf akademik dan ini dipanggil perundingan antara staf perpustakaan dan fakulti serta bersama penyelidik lain. Pustakawan penghubung pula mesti memainkan peranan dan berhubung dengan beberapa fakulti untuk tujuan penyampaian dan pengedaran maklumat. Menurut Banks (1996) pula, Perpustakaan adalah

penghubung antara fakulti dan pelajar dari segi keperluan pelajar dan mempunyai peranan untuk mengingat fakulti tentang keperluan ini.

6. Meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan koleksi

Perpustakaan perlu berusaha memastikan kemudahan ruang bacaan di bahagian koleksi ini hanya dibenarkan untuk diduduki oleh pelajar yang datang menggunakan bahan dari koleksi ini sahaja dan disarankan juga supaya kemudahan ruang bacaan ini diluaskan agar ianya mencukupi dan selesa bagi menampung kapasiti pengguna yang semakin meningkat. Perkara ini turut dinyatakan oleh Adomi & Iwhiwhu (2004).

Staf perpustakaan perlu mengadakan sistem mendapatkan bahan yang sesuai dan berkesan bagi memastikan bahan mudah diperolehi dari rak koleksi kepada pengguna. Perkara yang sama turut dinyatakan oleh Clarke (1994). Bagi mengatasi masalah kekurangan staf untuk menyusun semula bahan yang dipinjam dari koleksi ini ke rak yang sepatutnya adalah disarankan supaya staf perpustakaan ditambah hanya untuk urusan penyusunan semula bahan-bahan ini. Oleh itu, bahan dari koleksi ini akan sentiasa tersedia di rak dan memudahkan pencarian bahan bagi memenuhi permintaan pengguna.

Bagi meningkatkan lagi mutu dan kualiti perkhidmatan, adalah disarankan juga agar bahan dari koleksi ini dilengkapi dengan alat keselamatan dan resit diberikan kepada pengguna bagi bahan yang dipulangkan. Banks (1996) melaporkan hasil dari kajian mendapati responden menyatakan resit pemulangan bahan perlu diberikan kepada mereka secara automatik. Ini adalah amalan terbaik yang elok diamalkan bagi meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan koleksi ini.

7. Kaedah Proses Penambahbaikan

Larson (1998) pula melaporkan bahawa apabila proses penambahbaikan dilaksanakan dengan sempurna, ia akan selaras dengan proses kerja, memperbaiki produktiviti, mengurangkan kos dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Larson lagi, "Process improvement is a defined and systematic methodology for understanding and improving work task and systems (processes)." Berdasarkan kepada aduan pengguna, University of Arizona Library menjalankan projek proses penambahbaikan untuk memperbaiki perkhidmatan Koleksi Teras Akademik pada tahun 1995. Kejayaan adalah bergantung kepada keupayaan perpustakaan memenuhi keperluan pengguna pada kos yang sama atau lebih rendah lagi dan staf perpustakaan mengenalpasti dua matlamat utama iaitu meletakkan bahan-bahan dalam koleksi tepat pada

masanya bagi memenuhi keperluan fakulti dan pelajar-pelajar dan memperbaiki kualiti keseluruhan perkhidmatan.

Kesimpulan

Beberapa masalah telah dikenalpasti berkaitan dengan pinjaman bahan dari koleksi ini yang didapati amat berkurangan dan kurang popular, di mana secara tidak langsung akan mencegah atau menjejaskan perkhidmatan Koleksi Teras Akademik dari mempunyai mutu dan kualiti yang tinggi. Begitu juga, beberapa cadangan mempromosi penggunaan koleksi dan saranan bagi mengatasi masalah-masalah berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan koleksi. Antara cadangan mempromosikan penggunaan koleksi adalah aspek pemasaran perkhidmatan koleksi, termasuk pengedaran poster dan rakaman video perkhidmatan koleksi untuk pengetahuan pelajar-pelajar khasnya. Terdapat peluang yang luas bagi memperbaiki perkhidmatan koleksi jika diberi perhatian yang serius terhadap polisi pembangunan koleksi, program pendidikan pengguna, aktiviti-aktiviti penyelidikan, dan juga pengurusan Koleksi yang sempurna.

Rujukan

- Adomi, E. E., & Iwhiwhu, B. E. (2004). Users' levels of satisfaction with reserve collection services in a state university library in Nigeria. *Collection Building*, 23(1), 39-44.
- Banks, J. (1996). Student use of a reserve collection: A survey. *Collection Building*, 15(2), 31-35.
- Clarke, R. (1994). Managing a reserve collection: The case of the Main Library, the University of the West Indies, St Augustine, Trinidad. *Library Review*, 43 (6), 18-26.
- Larson, C. A. (1998). Customer first: Using process improvement to improve service quality and efficiency. *Reference Services Review*, 26(1), 51-60.
- Odini, S. (1997). Managing a reserve collection: The case of Moi University Library. *Library Review*, 46 (4), 275-281.
- Perpustakaan Digital Siti Hasmah, Universiti Multimedia. *Red-spot collection*. Retrieved November 26, 2007, from <http://vlib.mmu.edu.my/2005/libcollection.php>
- Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Universiti Putra Malaysia. *Red-spot collection*. Retrieved November 26, 2007, from <http://www.lib.upm.edu.my/kbk.html>
- Perpustakaan Universiti Malaysia Sarawak. *Red-spot collection*. Retrieved November 26, 2007, from http://www.cais.unimas.my/index.php?option=com_content&task=view&id=105&Itemid=132#redspot
- Prytherch, R. J. (Comp.). (2000). *Harrod's librarians' glossary and reference book: A directory of over 9,600 terms, organizations, projects, and acronyms in the areas of information management, library science, publishing, and archive management* (9th Ed.). Arldershot, Hants : Gower.